102-03773/

The Ontario Human Rights Commission is pleased to provide a summary of its year-end results for the fiscal year ending March 2001. The Annual Report required by the Human Rights Code will be delivered to the Government by June 30, 2001.

1 - Executive Summary

Current Caseload Achieved

For the fifth year in a row, the Commission closed more cases than it opened. In 2000-2001, we received and opened **1,775** complaints (that is, complaint forms completed and signed by the complainant) and closed **1,941**. As at March 31, 2001, the Commission's active caseload was **1,781.**

These statistics reflects considerable progress. In 1996, at the outset of Chief Commissioner Keith Norton's mandate, the caseload approached 3,000 cases. As **Figure 1.1** shows, the size of the caseload has dropped steadily to its current level regardless of whether the number of incoming complaints rose or fell.

Figure1.1 Caseload Evolution

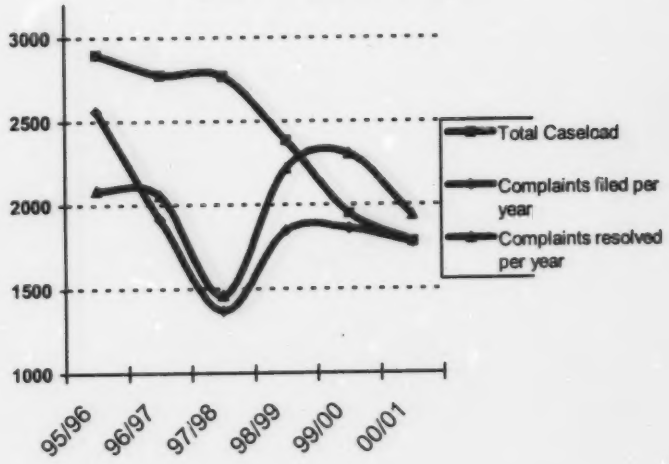


Table 1 Key Numbers for the Commission

Complaints opened	Complaints closed	% Cases settled	Annual Budget (millions)
1,775	1,941	51%	$11.1 m

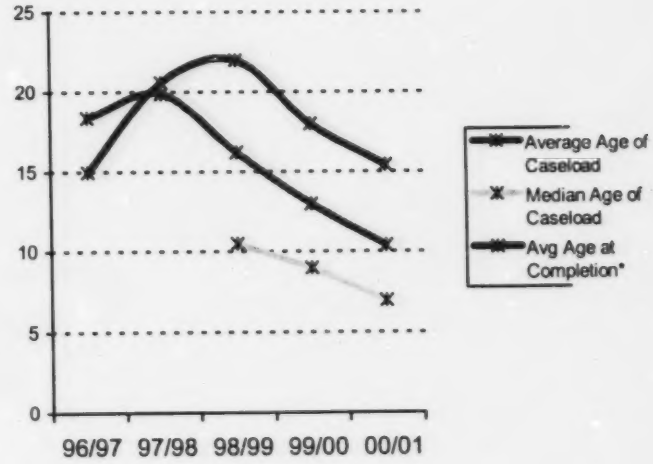
Using size and age of the caseload as indicators of the Commission's success in handling complaints, the agency has achieved a current caseload. We define "current caseload" to mean that both the average and median ages of the cases in the caseload are under 12 months. In 2000-2001, the average age was 10,4 months. The median age was 7 months.

The average time required to process a complaint* from opening to a decision is also improving. In 2000-2001, it was **15.4** months down from **18** months the previous year and a high of **22** months before that.

Improvements in the length of time it takes to handle complaints can be attributed to a number of successful strategies. Restructuring, performance management, new business processes such as mediation and centralized inquiries, and the use of cutting-edge information and telecommunications technologies have led to successes that have been recognized by the public, across government and in the media.

These achievements in case management enable the Commission to address other parts of the mandate such as promotion of human rights and public education.

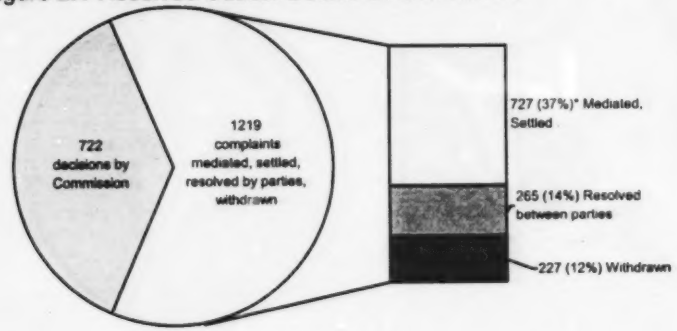
Figure 1.2 Age and Processing Time



**This measure was not included as a performance objective in the last few years as the Commission purposely targeted older cases for closing.*

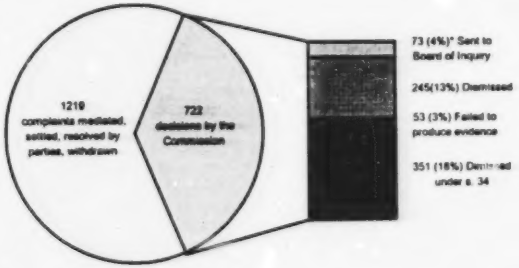
2 - Highlights in Case Management Achievements

Figure 2.1 Resolved Cases: Details on Settlements



** All percentages are based on the total amount of complaints resolved in fiscal 2000-2001.*

Figure 2.2.a Breakdown of Commission Decisions



** All percentages are based on the total amount of complaints resolved in fiscal 2000-2001.*

Mediation Services

Another principal area of the Commission's work today is mediation. Specially trained mediators offer voluntary mediation services, which, because of several unique design features, enjoy almost a 75% success rate (that is, almost 75% of complaints where the parties choose to mediate are resolved). It should also be noted that the mediation process is generally concluded within 3 to 6 months of filing a complaint.

This year, 51% of the Commission cases were resolved as a result of mediation services, as well as other more traditional settlement techniques such as conciliation.

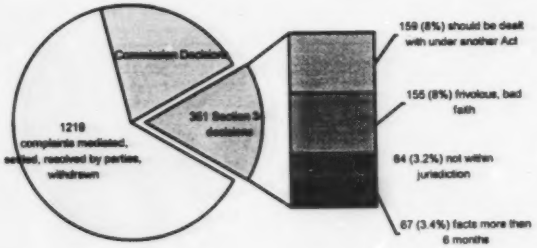
Figure 2.1 shows the distribution of closed complaints, divided between cases closed as a result of a Commission decision and others, with a breakdown of settled and resolved cases.

Investigation Services

The success of the voluntary mediation program has affected the number of complaints at investigation.

Over the past several years, the number of cases under investigation has declined steadily from 1,780 in March 1998 to 631 this past fiscal year. This has enabled the Commission to focus its investigation resources on older cases, particularly those that are one year of age or older. During 2000-2001, the Commission committed to resolve 620 complaints representing 80% of cases that were one year or older as of April 1, 2000. At year-end, it had resolved 572 of the 620 or 92% of the target.

Table 2.2.b Breakdown of Commission Decisions: Section 34



As decisions based on section 34 may involve multiple subsections, the sum of the subcategories indicated above exceeds the total of decisions made.

Figures 2.2 a and b show the distribution of complaints closed as a result of a decision by the Commission. This year, the Commission referred **73** complaints to the Board of Inquiry (Human Rights).

During the same time, 351 cases were closed as a result of decisions not to deal with complaints under section 34 of the *Code*. A breakdown of the reasons for these decisions is provided in Figure 2.2b. The majority is the result of situations where the human rights complaint should have been dealt under another Act, or was outside the Commission's jurisdiction.

3 - Legal Services Activities

During 2000-2001, the Legal Services Branch received the following decisions rendered: 11 board of inquiry decisions, 12 judicial review decisions, 9 appeal decisions and 6 Supreme Court of Canada decisions (5 leave to appeals dismissed; one successful intervention).

At the end of the 2000-2001 fiscal year, the Legal Services Branch was handling the following ongoing cases: 94 board of inquiry files, 9 judicial reviews, 7 appeals and 1 case at the Supreme Court of Canada.

4 - Information and Public Education

One of the most promising developments at the Commission in recent years is that significant resources have now been redirected to offer early information. In doing so, the Commission provides an important public service by giving information to callers, to employers and to the public about human rights in Ontario. This allows complainants to understand their rights and the human rights process so they can take steps to decide early on if a complaint is appropriate. As well, many potential respondents call for information about how to address human rights issues.

4.1 - Inquiry Services

The first point of contact for most members of the public is the commission information line. Callers receive basic information on human rights generally, on how to file a complaint and other information about the human rights process. During this fiscal year, our automated service answered a total of **163,765** calls. Staff responded to **52,848** calls or **81%** of the **65,207** calls where the person opted to speak to an Inquiry Service Representative. On average, calls were responded to within **3.4** minutes.

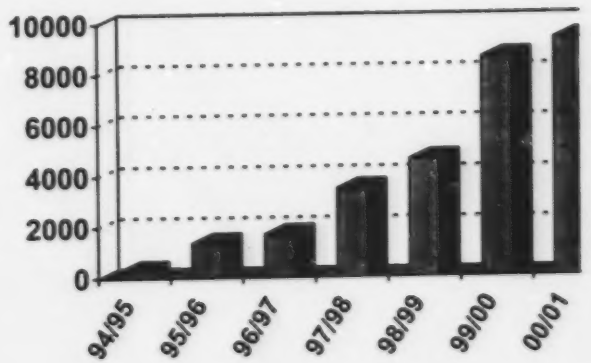
The Commission also provides referrals to other jurisdictions, law enforcement agencies, labour and employment departments and community service organizations.

4.2 - Public Education Results

For the sixth consecutive year, a larger audience has been present at events either sponsored by, or involving, the Commission. **Figure 3** reflects the number of persons present at scheduled public education events such as conferences, seminars and other events, but does not reflect people reached through public awareness campaigns and media contacts.

Partnerships with other organizations have extended the Commission's ability to maximize the effect of our public education resources. A strong alliance with the Human Resources Professionals Association of Ontario has resulted in increased access to the employment sector. A partnership with INFACT Canada and Toronto Public Health gave rise to a successful campaign on Ontario municipal public transit

Figure 3 Number of Persons Reached in Public Education



services on breastfeeding as a basic right for mothers and their babies. Working with the Council of Agencies Serving South Asians, the Commission developed a brochure explaining the human rights process in six South Asian languages. Other projects currently include the publication of the third edition of *Human Rights Policy in Ontario* with CCH Canada Ltd, a well known human resources and legal publisher.

These initiatives are part of the Commission's current public education strategy. In that strategy, the Commission recommends the business and education sectors be the major focus of educational activity. A cursory sector analysis of delivery of education reveals a balance across areas with an emphasis in these two areas.

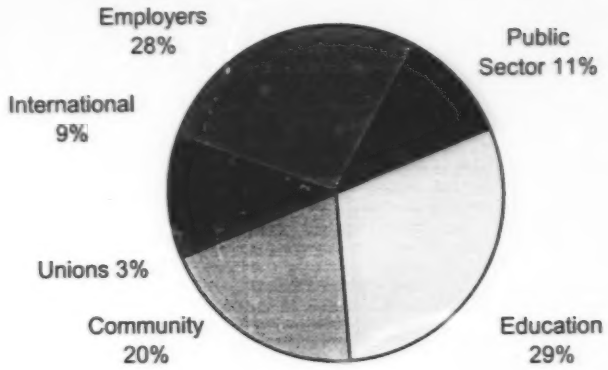


Figure 4 Public Education by Sector

5 - Policy Developments

This year, the Commission released several major policy documents that received considerable public attention.

First are the initiatives related to disability rights. Forty per cent of complaints filed with the Commission are from persons with disabilities. Studies show that persons with disabilities continue to experience widespread and endemic discrimination in all aspects of their daily lives. This year, the Commission released three key documents to help us begin to address the issue: (1) the *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate;* (2) the revised *Policy on Drug and Alcohol Testing;* and (3) the Commission's Discussion Paper on accessible transit services.

Consultations on Age Discrimination

In its discussion paper on the rights of older persons, the Commission documents and explores human rights issues facing older persons in Ontario in employment, housing, services and facilities. Currently, age is cited as a ground in 7% of complaints received by the Commission. A majority of these complaints arise in the employment context. The response to this Paper was so positive that the Commission decided to conduct province-wide public consultations last Fall and Winter on these important human rights issues.

These initiatives mark a new approach to disability rights. On March 22, 2001 the Chief Commissioner announced that the Commission will begin initiating complaints to address sector-wide practices and other factors that create barriers for persons with disabilities. One week after that announcement, the Commission sent six cases to the Board of Inquiry with respect to the accessibility of the para-transit system in Hamilton and initiated a complaint about the accessibility of Ontario's assistive devices program.

In its commitments made in the 1999-2000 Annual Report, the Commission undertook to implement an Aboriginal human rights initiative. The goals are to improve access to the Commission and to create and enhance awareness among Aboriginal communities of their protections under the *Code*. The first phase has now been completed. A report, prepared by the Ontario Federation of Indian Friendship Centres and Grand River Employment and Training, reviewed programs for Aboriginal communities through a province-wide consultation with Aboriginal organizations. It identified major sources of discriminatory treatment and barriers that prevent Aboriginal people from using the Commission's services, best practices for increasing awareness, and recommendations on program modifications. The Commission is proceeding with the second phase, which involves training workshops, public education programs and a pilot community-based awareness program.

6 - Accountability Framework

The Commission has presented its accountability framework in the last three annual reports. The framework establishes targets for the organization's performance in the coming year and reports on achievements against previously established targets.

The following is a summary of achievements against targets in the 2000-2001 fiscal year.

SERVICE AREA	2000-2001 COMMITMENTS	2000-2001 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2001 unless otherwise indicated)
PROMOTION AND AWARENESS OF HUMAN RIGHTS	Conduct one new public awareness campaign.	A new province-wide campaign was launched on human rights and breastfeeding, in partnership with Infant Feeding Action Coalition (INFACT) Canada and Toronto Public Health. The campaign was in several major urban centres on public transit vehicles.
	Implement Aboriginal Initiative.	The Ontario Federation of Indian Friendship Centres and Grand River Employment & Training completed Phase 1 of the *Aboriginal Human Rights Initiative*, which is designed to create and sustain an awareness of human rights in off-reserve Aboriginal communities and to enhance equality for Aboriginal persons in Ontario.
	Ensure international obligations are integrated into all new policy work.	International human rights standards integrated into new policy work on age, disability and pregnancy (see below). Commented on Canada's reports under various international instruments.
	Launch policy initiative for CASHRA 2001	Ontario and Quebec co-launched the new policy and research group of the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA) and co-chaired the sub-committee on resolutions with respect to social and economic rights and social condition.
	Enhance accessibility of publications through new series of 'one-pager' information sheets on all major areas of the *Code*	Completed and posted on OHRC web site on March 22, 2001.
	Achieve a satisfaction rate of 80% among participants for all public education activities.	86% satisfaction rates reported on a 5-point scale for 3 factors: quality of presenter or presentation; effectiveness of materials and usefulness of presentation.

ONTARIO HUMAN RIGHTS COMMISSION
Year-End Results 2000-2001

SERVICE AREA	2000-2001 COMMITMENTS	2000-2001 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2001 unless otherwise indicated)
	Launch new Web site that improves access, is easier to use and more client-focused.	New Web site launched on March 22, 2001.
POLICY	Release paper on Age Discrimination.	On May 31, 2000, the OHRC released its Discussion Paper entitled *Discrimination and Age: Human Rights Issues Facing Older Persons in Ontario*.
	Conduct consultations and develop public policy document on Age Discrimination.	The OHRC consultation paper setting out policy directions was publicly released in September 2000 and consultations were held across the province in the Fall-Winter 2000.
	Release *Policy on Discrimination and Harassment because of Gender Identity*	Released June 21, 2000. Available on web site and in print and alternative formats.
	Release consultation report on human rights issues in Insurance.	Consultation Report approved by Commission in June 2000.
	Revise *Guidelines for Assessing Accommodation Requirements for Persons with Disabilities*.	New *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate* released on March 22, 2001.
	Release report on survey of accessibility to transit vehicles.	*Discussion Paper on Accessible Transit Services in Ontario* released on February 19, 2001
	Conduct second policy dialogue	Policy discussion on "Human Rights and Human Development" held in partnership with Community Development Network on March 21, 2001

ONTARIO HUMAN RIGHTS COMMISSION
Year-End Results 2000-2001

SERVICE AREA	2000-2001 COMMITMENTS	2000-2001 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2001 unless otherwise indicated)
		Other significant policy achievements: During the fiscal year, the OHRC also released the updated *Policy on Drug and Alcohol Testing* to reflect the recent Ontario Court of Appeal decision in *Entrop v. Imperial Oil* and its *Policy on Female Genital Mutilation* to reflect amendments to child protection legislation and the *Criminal Code*. OHRC staff also prepared and released a research paper entitled: *Human Rights Commissions and Economic and Social Rights* (February 2001). Policy staff also undertook corporate responsibility for training on new policy work and for initiating a survey of accessibility in the OHRC (See Corporate Initiatives).
INQUIRY SERVICES	Average response time on calls handled by Inquiry staff will be within 2 minutes.	Average response time was 3.4 minutes
INTAKE SERVICES	Draft complaints within 15-20 days.	Average time to draft complaint was 28.6 days. Efforts to improve these times have resulted in the average time being decreased to 9.4 days in the fourth quarter of the fiscal year.
MEDIATION SERVICES	Achieve at least a 65% settlement rate in cases in which mediation has been attempted.	Settlement rate of 73% in cases in which mediation was attempted. This is comparable to last year's rate of 74%.
	Resolve a minimum of 1,300 cases through mediation services.	1,246 cases were resolved through mediation services.
INVESTIGATION SERVICES	Resolve 80% of cases over 2 years of age as at April 1, 2000.	572 of the 620 cases were resolved, or 92% of the target.

ONTARIO HUMAN RIGHTS COMMISSION
Year-End Results 2000-2001

SERVICE AREA	2000-2001 COMMITMENTS	2000-2001 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2001 unless otherwise indicated)
	Resolve a minimum of 850 cases through investigation services.	696 cases were resolved through investigation services, or 81% of the target.
	Reduce the median age of the caseload to below 9 months.	Median age of the caseload at March 31, 2001 was 7 months.
	Decrease the average age of the caseload to 12 months	Average age of the caseload on March 31st, 2001 was 10.4 months
CORPORATE INITIATIVES	Implement Quality Service Standards	Quality Service Standards have been developed for each Branch.
	Develop training program on Public Education Techniques.	In light of the significance of the disability initiatives introduced this year, resources were reallocated to conduct a 2.5 day corporate training program on disability rights and the operational implications of the new *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate*
	Initiate Accessibility Review of Commission services and employment practices for persons with disabilities.	Internal survey of accessibility in services of OHRC was conducted. List of accessible services/measures will be posted on the Web. The Commission has upgraded its TTY capacity and launched a more accessible web site.

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE
Aperçu des résultats pour 2000-2001

La Commission ontarienne des droits de la personne a le plaisir de présenter un aperçu de ses résultats pour l'exercice clos fin mars 2001. Son rapport annuel au gouvernement suivra d'ici le 30 juin 2001, tel qu'exigé par le Code des droits de la personne.

1 – Résumé

Inventaire limité à des affaires courantes
Pour la cinquième année d'affilée, la Commission a réussi à clore plus de dossiers qu'elle n'en a ouverts. En 2000-2001, elle a en effet ouvert **1 775** dossiers suite au dépôt d'autant de nouvelles plaintes (rendues officielles du fait que la partie plaignante a rempli et signé les formules nécessaires) et elle en a fermé **1 941**. Au 31 mars 2001, la Commission avait en tout et pour tout **1 781** cas en instance.

Ces chiffres traduisent d'excellents progrès en matière de traitement des plaintes. En 1996, lors de l'entrée en fonctions de l'actuel commissaire en chef, M. Keith Norton, le nombre de cas en instance frôlait les 3 000. Comme l'illustre la **Figure 1.1**, les cas en instance n'ont cessé de diminuer depuis, sans égard à la hausse ou à la baisse du nombre de nouvelles plaintes déposées dans une année.

Figure 1.1 Nombre de cas en instance

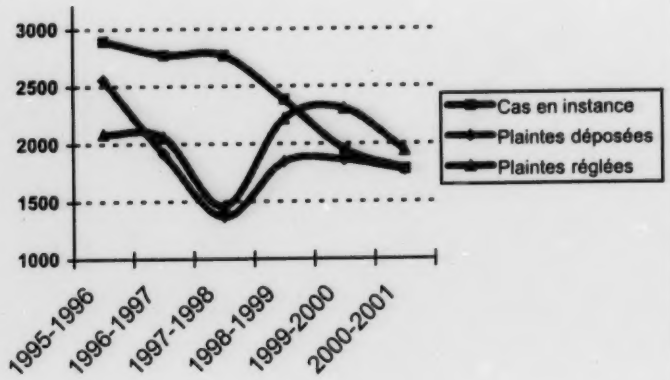


Tableau 1 Quelques chiffres clés pour la Commission

Dossiers de plainte ouverts	Dossiers fermés	Règlements à l'amiable	Budget annuel (en millions)
1 775	1 941	51 %	11,1 $

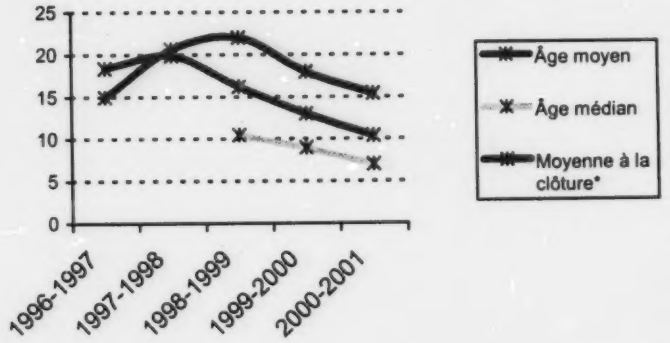
Si l'on s'en réfère au nombre et à l'âge des dossiers en cours de traitement, il est clair que la Commission a atteint son objectif, qui était de limiter sa charge de cas à des affaires courantes. On entend par « affaires courantes » des dossiers dont l'âge moyen et l'âge médian sont inférieurs à 12 mois. En 2000-2001, l'âge moyen des dossiers en cours de traitement était de 10,4 mois, tandis que leur âge médian était de 7 mois.

On constate par ailleurs un rétrécissement de la durée de traitement des plaintes,* autrement dit du délai moyen qui s'écoule entre l'ouverture et la clôture d'un dossier, donc entre le dépôt d'une plainte et la prise d'une décision à son égard. En 2000-2001, il fallait compter **15,4** mois, en baisse par rapport aux **18** mois de l'exercice précédent et aux **22** mois d'une période antérieure.

Les améliorations au niveau de la durée de traitement des plaintes montrent que plusieurs stratégies adoptées par la Commission ont porté fruit. La restructuration, la gestion du rendement, les nouvelles méthodes de travail, telles que la médiation ou la centralisation des services d'information, ou encore le recours à des technologies de d'information et de télécommunication de pointe ont donné d'excellents résultats, applaudis tant par le public que par le gouvernement et les médias.

Ses réalisations en matière de gestion des cas permettent à la Commission de se consacrer davantage à d'autres aspects de son mandat, notamment la promotion des droits de la personne et l'éducation du public.

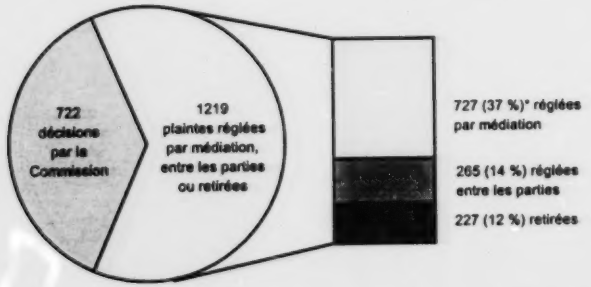
Figure 1.2 Âge et durée de traitement des dossiers



** Cet indicateur a été omis des mesures du rendement de la Commission ces dernières années, durant lesquelles celle-ci a délibérément axé ses efforts sur le règlement des plus anciennes plaintes.*

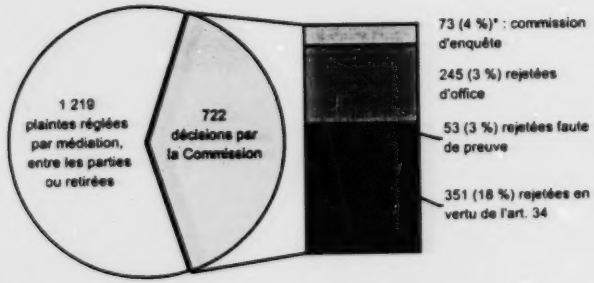
2 – Les principales réalisations en matière de gestion des cas

Figure 2.1 Dossiers fermés, par type de règlement



** Les pourcentages sont basés sur le nombre total de plaintes réglées durant l'exercice 2000-2001.*

Figure 2.2a Ventilation des décisions de la Commission



** Les pourcentages sont basés sur le nombre total de plaintes réglées durant l'exercice 2000-2001.*

Services de médiation

Les services de médiation représentent un autre aspect important des activités de la Commission. En effet, des personnes spécialement formées offrent aux parties en litige la possibilité, si elles le désirent, de tenter de résoudre leur différend par voie de médiation. Grâce à la nature de leurs interventions, les médiatrices et médiateurs peuvent se targuer d'un taux de réussite de près de 75 % (autrement dit, lorsque les parties acceptent la médiation, celle-ci mène à un règlement dans presque 75 % des cas). Il convient de noter que la médiation aboutit en général dans les 3 à 6 mois qui suivent le dépôt d'une plainte. Durant l'exercice écoulé, 51 % des plaintes dont la Commission était saisie ont été réglées grâce à ses services de médiation ou à d'autres techniques de règlement à l'amiable plus usuelles, y compris la conciliation.

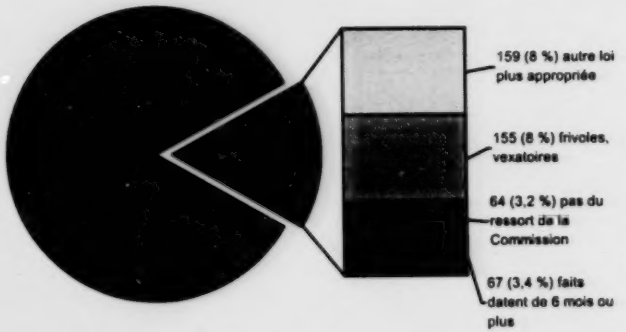
La **figure 2.1** détaille les dossiers fermés, selon qu'il se soit agi de plaintes sur lesquelles la Commission a statué ou de plaintes réglées à l'amiable ou autrement.

Les services d'enquête

La réussite des services de médiation volontaire a des retombées favorables sur le nombre de plaintes soumises à une enquête.

Depuis quelques années, le nombre de plaintes sur lesquelles la Commission fait enquête diminue sans cesse, passant de **1 780** en mars 1998 à **631** durant l'exercice écoulé. Cette évolution a permis à la Commission de concentrer ses ressources en matière d'enquête sur les plus anciens dossiers en suspens, en particulier ceux âgés d'**un an** ou plus. Pour 2000-2001, la Commission s'était engagée à régler 620 plaintes représentant 80 % des dossiers ouverts depuis un an ou plus au 1er avril 2000. En fin d'exercice, **572** de ces dossiers avaient été fermés, ce qui équivaut à **92 %** de l'objectif visé.

Tableau 2.2b Application de l'article 34



Vu la possibilité que les décisions prises en vertu de l'art. 34 soient basées sur plusieurs motifs, le total des sous-catégories ci-dessus est supérieur au nombre total de décisions rendues.

Les **figures 2.2.a et b** font la distinction entre les dossiers fermés suite à une décision de la Commission, selon la nature de cette décision. Durant l'exercice écoulé, la Commission a renvoyé **73** plaintes à la commission d'enquête (constituée aux termes du *Code des droits de la personne*).

Durant la même période, la Commission a fermé **351** dossiers en exerçant son pouvoir discrétionnaire en vertu de l'article 34 du *Code* de ne pas y donner suite. La figure 2.2.b fait ressortir les divers motifs des décisions prises dans ce sens. Dans la plupart des cas, soit la Commission a estimé que la plainte pouvait ou devrait plutôt être traitée en vertu d'une autre loi, soit la plainte n'était tout bonnement pas de son ressort.

3 – Les services juridiques

En 2000-2001, la Direction des services juridiques a reçu les décisions suivantes : 11 décisions rendues par la commission d'enquête, 12 décisions résultant d'un recours en révision, 9 décisions en appel et 6 arrêts de la Cour suprême du Canada (5 pourvois en appel rejetés, 1 accueilli).

À la fin de l'exercice 2000-2001, la Direction des services juridiques s'occupait des affaires suivantes en cours : 94 plaintes renvoyées à la commission d'enquête, 9 recours en révision, 7 décisions portées en appel et 1 pourvoi devant la Cour suprême du Canada.

4 – L'information et l'éducation

L'un des développements les plus prometteurs au sein de la Commission ces dernières années est une importante réorientation de ses ressources vers des activités de sensibilisation aux droits de la personne et de résolution de problèmes s'y rapportant. La Commission assure un service public essentiel lorsqu'elle répond à des demandes de renseignements et lorsqu'elle explique aux Ontariennes et aux Ontariens, et en particulier aux employeurs de la province, leurs droits et leurs devoirs respectifs. Elle aide ainsi les personnes qui pensent avoir été lésées à prendre une décision éclairée quant au bien-fondé d'une plainte. Parallèlement, les personnes ou organismes qui redoutent de pouvoir faire l'objet d'une plainte pour atteinte aux droits de la personne communiquent souvent avec la Commission pour savoir comment éviter qu'une telle situation ne se produise.

4.1 – Les services de renseignements

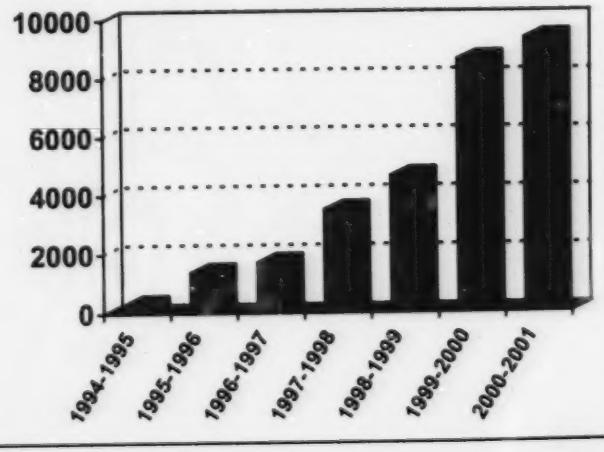
Les services de renseignements sont, la plupart du temps, le premier point de contact du public avec la Commission. Les personnes qui appellent ces services peuvent y obtenir des renseignements sur les droits de la personne en général, la marche à suivre pour déposer une plainte et d'autres aspects de l'application du *Code des droits de la personne*. Durant l'exercice écoulé, la ligne de réponses informatisées mise en place par la Commission a reçu **163 765** appels. Les agentes et agents des services de renseignements ont pris **52 848** appels, soit **81 %** des **65 207** appels à l'occasion desquels la personne au bout de la ligne avait choisi l'option de parler à quelqu'un de vive voix. En moyenne, les agentes et agents ont été en mesure de prendre la ligne des personnes en attente en l'espace de **3,4** minutes.

Les agentes et les agents des services de renseignements orientent aussi les membres du public vers les commissions ou conseils des autres provinces ou territoires, les autorités de police, les ministères du Travail ou de l'Emploi, les syndicats ou les organismes communautaires susceptibles de leur venir en aide, selon le cas.

4.2 – Les activités d'éducation

L'exercice écoulé a marqué la sixième année consécutive de croissance de l'auditoire présent lors d'activités auxquelles la Commission a participé ou qu'elle a parrainées. La **figure 3** montre le nombre de personnes présentes au fil des années lors d'activités ponctuelles, telles que des conférences ou des colloques, sans tenir compte des contacts avec les médias ni des personnes atteintes par les campagnes de sensibilisation du public.

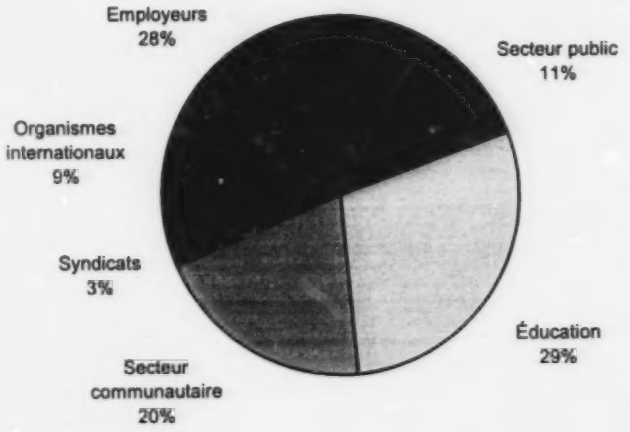
Figure 3 Nombre de personnes ayant participé à des activités d'éducation ponctuelles



La Commission a pu tirer le meilleur parti des ressources dont elle dispose pour l'éducation du public grâce à une collaboration accrue avec d'autres organismes. Une alliance étroite avec la Human Resources Professionals Association of Ontario lui vaut notamment un meilleur accès aux employeurs. Un partenariat avec INFACT Canada et le bureau de santé publique de Toronto a engendré une campagne retentissante dans les services de transport en commun de plusieurs centres urbains sur le fait que l'allaitement est un droit fondamental tant pour les femmes que les enfants. De concert avec le Council of Agencies Serving South Asians, la Commission a produit plusieurs dépliants expliquant l'application du *Code des droits de la personne* dans six langues d'Asie du Sud. Parmi ses autres projets, la Commission travaille présentement à la troisième édition de la *Politique ontarienne en matière de droits de la personne* avec l'éditeur de renom spécialisé en droit et en ressources humaines, CCH Canada Ltd.

Ces diverses initiatives s'inscrivent dans la stratégie actuelle de la Commission en matière d'éducation du public, qui veut que le secteur de l'éducation et le secteur des affaires (autrement dit, les employeurs) en soient les principales cibles. Il ressort d'un rapide tour d'horizon des activités de Commission qu'elle n'a négligé aucun secteur pour ce qui est de l'éducation du public, mais qu'elle s'est effectivement attardée davantage sur ces deux secteurs clés que sur d'autres.

Figure 4 Activités d'éducation du public, par secteurs



5 – Les développements au niveau des politiques

Durant l'exercice écoulé, la Commission a publié une série de nouvelles politiques sur des questions de fond qui ont fait beaucoup de bruit.

Prenons pour commencer ses initiatives portant sur les droits des personnes handicapées. Quarante pour cent des plaintes déposées auprès de la Commission émanent de personnes ayant un handicap. Plusieurs études sont venues confirmer que les personnes handicapées subissent encore de nos jours les effets d'une discrimination aussi courante qu'endémique à tous les niveaux de leur vie quotidienne. Durant l'exercice écoulé, la Commission a publié trois documents dont elle espère qu'ils amèneront un début de solution à ce problème, intitulés : 1) *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement [sic]*, 2) *Politique concernant les tests de dépistage de l'alcool et autres drogues* (mise à jour) et 3) *Document de travail sur les services de transport en commun de l'Ontario*.

Ces initiatives témoignent d'une nouvelle attitude de la Commission vis-à-vis des droits des personnes handicapées. Le 22 mars 2001, le commissaire en chef annonçait l'intention de la Commission d'introduire des plaintes de sa propre initiative pour tenter d'éliminer divers facteurs, notamment des pratiques sectorielles, qui entravent la pleine participation des personnes handicapées à la vie dans notre société. Une semaine plus tard, la Commission saisissait la commission d'enquête d'une demi-douzaine de plaintes relatives à l'accessibilité du système de transport adapté de la ville de Hamilton et introduisait une plainte concernant les critères d'admissibilité au Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

Consultations
à propos de la discrimination fondée sur l'âge

La Commission a publié un document de travail qui retrace et analyse les problèmes auxquels se heurtent les personnes âgées en Ontario dans les domaines de l'emploi, du logement, des services et des installations. Présentement, 7 pour 100 des plaintes dont la Commission est saisie évoquent la discrimination fondée sur l'âge, dont la plupart portent sur la discrimination en matière d'emploi. Ce document de travail a recueilli des échos si favorables que la Commission a organisé, l'automne et l'hiver derniers, des consultations à l'échelle de la province sur ces problèmes primordiaux concernant les droits de la personne.

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE
Aperçu des résultats pour 2000-2001

Parmi les engagements pris par la Commission dans son dernier rapport annuel pour 2000-2001 figurait celui de mettre en place un projet axé sur les Autochtones de la province. Le but est de sensibiliser les Autochtones aux protections que leur accorde le *Code des droits de la personne*, de même qu'au rôle de la Commission et à la façon de se prévaloir de ses services. La première phase est désormais achevée. Un rapport produit à l'issue d'une consultation avec les diverses associations autochtones de la province par la Ontario Federation of Indian Friendship Centres et par l'organisme Grand River Employment and Training fait le bilan des programmes mis sur pied à l'intention des communautés autochtones de l'Ontario. En plus de mettre en lumière d'importantes sources de traitement discriminatoire, ce rapport souligne divers obstacles majeurs empêchant les personnes autochtones d'utiliser les services de la Commission, suggère de meilleures pratiques en matière de sensibilisation et formule des recommandations quant à la façon d'améliorer les programmes. La Commission a entamé la seconde phase du programme, qui inclut des ateliers de formation, des programmes d'éducation du public et un programme pilote de sensibilisation à l'échelle communautaire.

6 – Cadre de responsabilisation

La Commission a présenté son cadre de responsabilisation dans ses trois derniers rapports annuels. Ce cadre vise à préciser les objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre compte de ses accomplissements par rapport aux objectifs définis antérieurement.

Le tableau ci-après résume les accomplissements de la Commission durant l'exercice 2000-2001.

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2000-2001	RÉALISATIONS EN 2000-2001 (au 31 mars 2001, sauf indication contraire)
SENSIBILISATION AUX DROITS DE LA PERSONNE ET PROMOTION DE CES DROITS	Organiser une nouvelle campagne de sensibilisation de la population.	Lancement, de concert avec INFACT Canada et le bureau de santé publique de Toronto, d'une campagne dans les services de transport en commun de plusieurs centres urbains sur le fait que l'allaitement est un droit fondamental tant pour les femmes que les enfants.
	Mettre un projet à l'intention des Autochtones en œuvre.	Achèvement par deux organismes, Ontario Federation of Indian Friendship Centres et Grand River Employment and Training, de la première phase du programme, qui vise à sensibiliser les personnes autochtones hors réserve aux protections que leur accorde le *Code des droits de la personne* et à renforcer l'égalité des droits des personnes autochtones à l'échelle de la province.
	Intégrer les obligations internationales à toutes les nouvelles initiatives politiques.	Intégration des normes internationales en matière de droits de la personne dans les nouveaux documents de politique traitant de la discrimination fondée sur l'âge, l'existence d'un handicap et la grossesse (voir ci-après). Prise de position concernant le respect des engagements pris par le Canada aux termes de divers instruments internationaux.
	Lancer l'initiative politique pour l'ACCDP en 2001.	Mise sur pied par la Commission et par son corollaire au Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, du nouveau comité des politiques et de la recherche de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDP). Co-présidence par les deux commissions du sous-comité chargé des résolutions traitant des droits économiques et sociaux et de l'influence de la situation sociale sur ces droits.
	Accroître l'accessibilité des publications grâce à des feuilles de renseignements d'une page sur tous les grands domaines d'intervention du *Code*.	Feuilles de renseignements produites et affichées sur le site Web de la Commission le 22 mars 2001.

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE
Aperçu des résultats pour 2000-2001

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2000-2001	RÉALISATIONS EN 2000-2001 (au 31 mars 2001, sauf indication contraire)
	Obtenir un taux de satisfaction de 80 pour 100 parmi les participants à toutes les activités d'éducation du public.	Taux de satisfaction : 86 pour 100, mesuré sur une échelle de cotation numérique à 5 niveaux par rapport à 3 critères : la qualité d'un exposé ou autre activité (présentation et animation); l'efficacité des documents présentés ou distribués et l'utilité de l'activité.
	Lancer un nouveau site Web qui accroît l'accessibilité, est plus facile à consulter et est plus axé sur les clients.	Lancement du nouveau site Web le 22 mars 2001.
POLITIQUES	Publier un document sur la discrimination fondée sur l'âge.	Publication le 31 mai 2000 d'un document de travail intitulé *Discrimination et l'âge : problèmes relatifs aux droits de la personne vécus par les personnes âgées en Ontario.*
	Organiser des consultations et élaborer un document de travail sur la discrimination fondée sur l'âge.	Diffusion d'un document de travail en septembre 2000 et organisation de consultations aux quatre coins de la province durant l'automne et l'hiver.
	Publier un exposé de principe sur l'identité sexuelle.	Publication le 21 juin 2000 de la *Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle*, disponible sur son site Web, sur papier et dans divers autres formats.
	Publier un document d'étude sur les droits de la personne dans le domaine des assurances	Approbation du document d'étude par la Commission en juin 2000.
	Publier une version révisée des *Directives pour l'évaluation des besoins en matière d'adaptation des personnes handicapées.*	Publication le 22 mars 2001 d'un nouveau document intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement.*
	Publier le rapport de l'enquête sur l'accessibilité aux véhicules de transport en commun.	Publication le 19 février 2001 du *Document de travail sur les services accessibles de transport en commun en Ontario.*
	Organiser un deuxième dialogue sur les politiques.	« Dialogue » sur le thème des droits de la personne et le développement humain organisé le 21 mars 2001 en collaboration avec l'organisme Community Development Network.

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE
Aperçu des résultats pour 2000-2001

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2000-2001	RÉALISATIONS EN 2000-2001 (au 31 mars 2001, sauf indication contraire)
		Autres réalisations importantes sur le plan des politiques : Durant l'exercice écoulé, la Commission a révisé sa *Politique concernant les tests de dépistage de l'alcool et d'autres drogues* à la lumière de la récente décision de la Cour d'appel de l'Ontario dans l'affaire *Entrop v. Imperial Oil*, de même que sa *Politique sur la mutilation génitale féminine*, cette fois pour tenir compte des modifications apportées aux lois de protection de l'enfance et au *Code criminel*. Le personnel de la Commission a par ailleurs produit et publié en février 2001 un document de recherche sur le rôle des commissions des droits de la personne par rapport aux droits économiques et sociaux *(Human Rights Commissions and Economic and Social Rights)*. Enfin, le personnel de la Direction des politiques et de l'éducation a assuré la formation du reste du personnel à l'application des nouvelles politiques, en plus d'avoir mené une enquête interne sur l'accessibilité des services et installations de la Commission.
RENSEIGNEMENTS	Réduire le délai moyen de réponse aux appels reçus directement par les agents des services de renseignements à moins de 2 minutes	Délai moyen de réponse ramené à 3,4 minutes.
ACCUEIL	Préparer les plaintes dans les 15 à 20 jours qui suivent la réception du questionnaire prévu.	Durée moyenne de préparation des plaintes ramenée à 28,6 jours. Le renforcement des efforts pour accélérer la préparation des plaintes s'est traduit par une réduction de cette durée à 9,4 jours au cours du dernier trimestre de l'exercice.
MÉDIATION	Obtenir un taux de règlement des plaintes soumises à une médiation d'au moins 65 pour 100.	Taux de règlement des plaintes soumises à une médiation : 73 pour 100 (comparable aux 74 pour 100 obtenus au cours de l'exercice précédent).
	Régler au moins 1 300 dossiers.	Règlement de 1 246 plaintes grâce aux services de médiation.
ENQUÊTES	Régler 80 pour 100 des dossiers ouverts il y a plus d'un an le 1er avril 2000.	Règlement de 572 des 620 plaintes répondant à ce critère, ce qui correspond à 92 pour 100 de l'objectif visé.
	Régler au moins 850 dossiers grâce au processus d'enquête.	Règlement de 696 plaintes grâce au processus d'enquête, ce qui correspond à 81 pour 100 de l'objectif visé.
	Réduire la durée médiane d'ouverture des dossiers à moins de 9 mois.	Âge médian des dossiers au 31 mars 2001 : 7 mois.

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE
Aperçu des résultats pour 2000-2001

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2000-2001	RÉALISATIONS EN 2000-2001 (au 31 mars 2001, sauf indication contraire)
	Réduire la durée moyenne d'ouverture des dossiers à 12 mois.	Âge moyen des dossiers le 31 mars 2001 : 10,4 mois.
PROJETS CORPORATIFS	Mettre en œuvre des normes de contrôle de la qualité.	Élaboration de normes relatives à la qualité des services applicables aux diverses directions de la Commission.
	Élaborer un programme de formation sur les techniques d'éducation du public.	Suite aux importantes initiatives prises durant l'exercice concernant les droits des personnes handicapées, réorientation des ressources en vue de l'organisation de 2 journées et demi de formation du personnel de la Commission aux droits des personnes handicapées et aux répercussions opérationnelles des nouvelles *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement.*
	Lancer une étude sur l'accessibilité.	Enquête interne sur l'accessibilité des services de la Commission. Production d'une liste des services ou mesures accessibles, en vue de son affichage sur le site Web de la Commission. Augmentation des installations d'ATS de la Commission et lancement d'un site Web plus facile d'accès.